

PELAKSANAAN STANDARD OPERATING PROSEDURE MAKE UP ROOM DALAM MENINGKATKAN KINERJA ROOMBOY DI SOLIA HOTEL YOSODIPURO SOLO

Deny Widya Pramuja¹, Ichwan Prastowo²
Politeknik Indonusa Surakarta¹, Politeknik Indonusa Surakarta²
dennywidyapramuja@gmail.com, ichwan.prastowo@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur *Make Up Room*, untuk mengetahui pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* dan untuk mengetahui tinjauan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* di Departemen *Housekeeping* Solia Yosodipuro hotel Solo.

Dalam menyusun laporan ini penulis menggunakan metode pengumpulan data observasi, studi pustaka, dokumentasi dan metode wawancara dengan waktu penelitian selama kurang lebih 6 bulan mulai dari 1 Oktober 2020 sampai dengan 31 Maret 2021.

Hasil laporan tugas akhir ini menunjukkan bahwa Pertama, Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* di Solia Hotel Yosodipuro Solo terdapat 20 (Duapuluh) poin. Kedua, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* di Solia Hotel Yosodipuro Solo yang didapatkan dari hasil wawancara bahwa seluruh *staff Roomboy* telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room*. Ketiga, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* di Solia Hotel Yosodipuro dilihat dari hasil olahan wawancara dari seorang *Executive Housekeeper* dan seorang *Supervisor Housekeeping*, keduanya menilai bahwa kedua *staff Roomboy* telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room*. Meskipun terkadang belum maksimal, namun *Executive Housekeeper* dan *Supervisor Housekeeping* selalu memberi nasihat agar kinerja kedua *Roomboy* bisa meningkat.

Kata Kunci : *Standar Operasional Prosedur*, Pelaksanaan, *Make Up Room*, *Roomboy*

1. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kepulauan yang memiliki berbagai jenis dan ragam budaya yang tersebar dari sabang sampai merauke. Daerah-daerah yang dinilai mempunyai potensi wisata mulai diperhatikan dan dimanfaatkan untuk menarik kedatangan wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Tujuan dari semua itu adalah meningkatkan pendapatan devisa negara dari sektor non migas. Hotel sebagai bagian penting dari pariwisata tentu harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamu atau wisatawan, terutama dalam urusan tempat tidur atau kamar.

Karena kamar adalah bagian inti yang dijual oleh hotel, jadi hotel harus sangat memperhatikan kebersihan, kenyamanan, serta keindahan kamar. Tidak terkecuali di Solia Hotel Yosodipuro Solo, hotel berbintang tiga yang beralamat di Jalan Yosodipuro No. 31-33, Timuran, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta ini sangat menjaga kebersihan, kenyamanan, dan keindahan bangunannya. Selain itu

selama pandemi berlangsung di Solia Hotel Yosodipuro selalu menerapkan protokol kesehatan ketat, seperti wajib memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak. Semua itu dilakukan agar seluruh pengunjung hotel, khususnya tamu yang menginap merasa aman, nyaman, dan tentunya puas dengan seluruh pelayanan dan fasilitas yang ada di hotel tersebut.

Pada penelitian ini obyeknya di *Housekeeping* Departemen khususnya di *Floor Section*, yaitu salah satu seksi yang ada di *Housekeeping* departemen yang mempunyai tugas pokok menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar tamu. Tugas tersebut dilakukan langsung oleh *Roomboy* atau *Room Attendant*. Dalam melakukan pekerjaannya seorang *Roomboy* harus selalu menerapkan *Golden Rules* atau SOP yang telah ditentukan oleh perusahaan. Keadaan kamar yang bersih, rapi, dan nyaman akan membuat tamu merasa puas akan pelayanan dan pengalaman menginap di hotel tersebut. Kemudian dalam mencapai semua itu maka dibutuhkan kinerja *Roomboy* yang bagus dan selalu meningkat disetiap harinya.

Untuk itu dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* dalam Meningkatkan Kinerja *Roomboy* di Solia Hotel Yosodipuro Solo”

2. TINJAUAN PUSTAKA

Hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. (Nurnawati & Ardyusmarryya, 2017)[1]

Pelaksanaan berasal dari kata laksana yang berarti bautan, sifat, dan tanda. Ditambah awalan pe- dan akhiran -an yang berfungsi membentuk kata benda menjadi pelaksana. Sedangkan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia yang disusun oleh Poerwadarmita, mengemukakan bahwa pelaksana adalah orang yang mengerjakan atau melakukan rencana yang telah disusun, sedangkan pelaksanaan adalah perihal (perbuatan, usaha) melaksanakan rancangan. (Shinta Devi Avistha, 2020)[2]

Housekeeping adalah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh area umumnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel. *Room attendant* adalah orang yang bertugas menjaga kebersihan kamar-kamar tamu hotel yang meliputi kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu dan juga menjaga barang-barang tamu. (Rosi, 2017)[3]

Make Up Room adalah melakukan pekerjaan pembersihan kamar tamu setelah tamu check-out maka dibersihkan kembali agar tamu yang baru datang untuk menginap lagi bisa beristirahat dengan tenang, nyaman, dan aman. (Yustino Rendy Pradana, 2017)[4]

Standar Operasional Prosedur merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumen/ instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. (Sulistiani, 2016)[5]

Kinerja yaitu merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kinerja merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut. (Rialmi & Morsen, 2020)[6]

3. METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah metode observasi, metode studi pustaka, metode wawancara dan dokumentasi. Metode Observasi adalah pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung kepada suatu obyek yang diteliti dalam waktu yang singkat dan bertujuan untuk mendapat gambaran mengenai objek yang telah diteliti. (Wulanto & Hadi, 2014)[7] Dalam metode ini, penulis melakukan observasi langsung di Solia Hotel Yosodipuro Solo Selama 6 bulan periode (1 Oktober 2020 – 31 Maret 2021).

Metode Studi Pustaka adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau buku-buku referensi yang ada di perpustakaan. (Maruta, 2017)[8]

Metode Dokumentasi digunakan untuk memberikan gambaran-gambaran mengenai pelaksanaan pembelajaran yang telah dilakukan dan untuk memperkuat data yang diperoleh. (Lestianwan & Johan, 2018)[9] Pada tahap ini penulis mengumpulkan dokumentasi berupa data *housekeeping* terutama bagian kamar yang berkaitan dengan Solia Hotel Yosodipuro Solo.

Metode Wawancara adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan atau seorang autoritas (seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah). (Wulanto & Hadi, 2014)[7] Wawancara pertama ditujukan kepada 2 orang *staff Roomboy* di Solia Hotel Yosodipuro dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room*. Untuk wawancara selanjutnya ditujukan kepada seorang *Executive Housekeeper* dan seorang *Supervisor Housekeeping* dalam menilai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up room* di Solia Hotel Yosodipuro Solo.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menjelaskan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* Solia Hotel Yosodipuro Solo, penulis berpedoman pada data Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* yang telah dikeluarkan oleh pihak hotel. Berikut ini adalah Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* departemen *Housekeeping* Solia Hotel Yosodipuro Solo : Memasuki kamar. Ketuk pintu atau membunyikan bel dengan mengucapkan salam greeting “Housekeeping 3x”; Buka tirai. Bukalah jendela dan tirai, agar udara segar dan cahaya matahari dapat masuk ke kamar; Perhatikan dengan seksama. Perhatikan keadaan seluruh kamar,

terutama kamar yang sudah ditinggalkan oleh tamu. Apabila ada barang atau fasilitas yang hilang atau terbawa oleh tamu yang telah menginap di kamar itu; Pembersihan. Pembersihan bersihkan semua asbak, gelas, nampan, termos air, dan sampah dibuang ke tempat sampah, perhatikan tidak ada puntung rokok yang menyala untuk *smoking room*; Periksa kerusakan.

Periksa semua perlengkapan bila ada yang rusak segera laporkan ke kantor *Housekeeping* untuk segera mendapat perbaikan oleh *Engineering*; Pengumpulan linen kotor. Kumpulkan seluruh linen atau lena kotor. Untuk mengangkat seprai kotor di atas tempat tidur harus satu persatu untuk menghindari kemungkinan ada barang tamu yang tertinggal di atas tempat tidur agar mudah diketahui. Dan perhatikan mungkin pelindung kasur kotor dan harus diganti dengan yang bersih; Langkah-langkah efektif. Setelah menaruh linen kotor kedalam trolley bag, kembali masuk ke kamar membawa linen yang bersih, perlengkapan kebutuhan tamu dan perlengkapan kebersihan sesuai dengan kebutuhan; *Making bed*. Mengetahui semua linen bersih, perlengkapan tempat tidur, dan pemasangan dilakukan sesuai dengan standar penataan tempat tidur di hotel tersebut; Pembersihan debu. Cara pembersihan debu yang baik adalah mendahulukan tempat yang ada di atas seperti, langit-langit, dinding, jendela, mebel, lantai atau karpet dan tempat sampah, dusting juga area balkon. Bagian-bagian yang kotor tapi tidak kelihatan harus diperhatikan. Bila membersihkan meja ada barang tamu, usahakan jngan sampai berubah sesuai tempatnya; Penggantian perlengkapan tamu. Menambah dan mengganti semua perlengkapan kebutuhan tamu baik yang rusak atau yang dipakai tamu; Memasuki kamar; Pembersihan kaca shower; Pembersihan area washtafel; Pembersihan toilet duduk dan bidet; Melengkapi peralatan tamu; pembersihan lantai kamar mandi; Pembersihan pintu masuk. Bersihkan pintu secara keseluruhan yang meliputi daun pintu, kusen pintu, lampu penunjuk bahaya, gagang pintu, dan kunci pegangan; Pembersihan lantai kamar dengan vaccum dan pel lantai kamar.

Vaccum area kamar dari balkon sampai pintu masuk, jangan sampai lupa pada area under bed, kemudian pel seluruh area kamar dari yang paling ujung sampai pintu masuk; Pemeriksaan terakhir, periksa kembali sebelum meninggalkan kamar; melengkapi *worksheet*. Melengkapi *worksheet* sesuai pada pekerjaan tadi, mengisi apa yang keluar dan apa yang masuk, mengisi jam pengerjaan kamar dan mengisi status kamar.

Untuk menjelaskan pelaksanaan Standar

Operasional Prosedur *Make Up Room*, Solia Hotel Yosodipuro Solo, penulis menggunakan data hasil wawancara kepada 2 orang *staff Roomboy* di dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room*. Berikut adalah pejelasanannya :

Tabel 4.1. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 1

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang pertama berupa Mengetuk pintu dengan mengucapkan salam atau greeting " <i>Housekeeping 3X</i> "?
<i>Roomboy 1</i>	Iya, saya selalu menjalankan SOP <i>make up room</i> yang pertama tersebut
<i>Roomboy 2</i>	Iya, saya juga selalu menjalankan SOP <i>make up room</i> langkah pertama seperti yang anda bacakan tersebut

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.1 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin satu, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin pertama yaitu berupa Mengetuk pintu dengan mengucapkan salam atau greeting "*Housekeeping 3X*"

Tabel 4.2. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 2

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kedua berupa membuka tirai?
<i>Roomboy 1</i>	Iya mas, saya menjalankan SOP yang kedua tersebut berupa membuka tirai
<i>Roomboy 2</i>	Iya, saya menjalankan SOP yang kedua tersebut berupa membuka tirai

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.2 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin dua, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kedua yaitu berupa membuka tirai.

Tabel 4.3. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 3

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang ketiga berupa memerhatikan seluruh keadaan seluruh kamar terutama kamar yang telah ditinggalkan oleh tamu, apabila ada barang atau fasilitas yang hilang
----------	---

	atau dibawa oleh tamu yang telah menginap dikamar itu?
Roomboy 1	Iya mas, saya menjalankan SOP yang kedua, karena itu hubungannya dengan barang tamu, kalau kita lalai kita bisa ganti rugi
Roomboy 2	Iya mas, saya juga menjalankan SOP yang kedua tersebut karena itu adalah hal yang sangat rawan terjadi komplain

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.3 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin tiga, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin ketiga yaitu memperhatikan seluruh keadaan seluruh kamar terutama kamar yang telah ditinggalkan tamu.

Tabel 4.4. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 4

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro menjalankan SOP yang keempat bersihkan semua asbak, gelas, nampan, termos air, dan sampah dibuang ketempat sampah ?
Roomboy 1	Iya mas, saya menjalankannya, karena itu sangat penting sekali dan juga rawan mengundang komplain kalau tidak dibersihkan secara bersih
Roomboy 2	Iya, saya menjalankan SOP yang keempat tersebut karena barang seperti gelas dan nampan biasanya langsung terlihat oleh tamu

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.4 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin empat, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin keempat yaitu bersihkan semua asbak, gelas, nampan, termos air, dan sampah dibuang ketempat sampah.

Tabel 4.5. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 5

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kelima berupa memeriksa semua perlengkapan bila ada yang rusak segera laporkan ke <i>supervisor</i> untuk segera mendapat perbaikan oleh <i>engineering</i> ?
Roomboy 1	Iya, saya selalu menjalankannya setiap ada alat yang rusak saya langsung menghubungi <i>Supervisor</i> agar segera direport ke <i>engineering</i>

Roomboy 2	Iya, saya juga menjalankan SOP yang kelima tersebut mas, agar masalah kerusakan segera teratasi
-----------	---

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.5 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin lima, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kelima yaitu memeriksa semua perlengkapan bila ada yang rusak segera laporkan ke *supervisor* untuk segera mendapat perbaikan oleh *engineering*.

Tabel 4.6. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 6

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang keenam mengumpulkan semua linen atau lena kotor. Untuk mengangkat seprai kotor diatas tempat tidur, harus satu persatu untuk menghindari kemungkinan ada barang tamu tertinggal diatas tempat tidur agar mudah diketahui. Dan memperhatikan mungkin pelindung kasur kotor dan harus di ganti dengan yang bersih?
Roomboy 1	Iya, saya melaksanakan SOP yang keenam tersebut seperti yang anda bacakan
Roomboy 2	Iya mas, saya juga menjalankan SOP yang keenam tersebut untuk menghindari ada barang tamu yang tertinggal

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.6 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin enam, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin keenam yaitu mengumpulkan semua linen atau lena kotor. Untuk mengangkat seprai kotor diatas tempat tidur, harus satu persatu untuk menghindari kemungkinan ada barang tamu tertinggal diatas tempat tidur agar mudah diketahui. Dan memperhatikan mungkin pelindung kasur kotor dan harus diganti dengan yang bersih.

Tabel 4.7. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 7

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang ketujuh langkah langkah efektif setelah menaruh linen yang kotor kedalam <i>trolley bag</i> , kembali masuk ke kamar dengan membawa linen bersih, perlengkapan kebutuhan tamu dan perlengkapan kebersihan sesuai dengan kebutuhan?
Roomboy 1	Iya, saya selalu menjalankannya agar dapat mengerjakan kamar dengan waktu yang lebih singkat

Roomboy 2	Iya, saya juga menjalankannya agar saat mengerjakan kamarsaya tidak membuang-buang waktu
-----------	--

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.7 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin tujuh, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin ketujuh yaitu langkah langkah efektif setelah menaruh linen yang kotor kedalam trolley bag, kembali masuk ke kamar dengan membawa linen bersih, perlengkapan kebutuhan tamu dan perlengkapan kebersihan sesuai dengan kebutuhan.

Tabel 4.8. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 8

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kedelapan mengetahui semua linen bersih, perlengkapan tempat tidur dan pemasangannya disesuaikan dengan standar penataan tempat tidur di hotel tersebut?
Roomboy 1	Iya, saya menjalankan hal tersebut sesuai apa yang anda bacakan
Roomboy 2	Iya, saya juga menjalankan SOP yang ke delapan tersebut agar tamu merasa puas

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.8 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin delapan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kedelapan yaitu mengetahui semua linen bersih, perlengkapan tempat tidur dan pemasangannya disesuaikan dengan standar penataan tempat tidur di hotel.

Tabel 4.9. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 9

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kesembilan (<i>dusting</i>) cara pembersihan debu yang baik adalah mendahulukan tempat-tempat yang ada diatas seperti langit-langit, dinding, jendela, meble, lantai atau karpet dan tempat sampah <i>dusting</i> juga area balcon?
Roomboy 1	Iya, saya menjalankannya karena sesuai juga dengan instruksi dari <i>executive housekeeper</i> dan <i>supervisor</i>
Roomboy 2	Iya, saya juga selalu menjalankannya mas, karena tamubiasanya juga mengecek tempat-tempat yang tersembunyi

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang

staff Roomboy

Berdasarkan tabel 4.9 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin sembilan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kesembilan yaitu pembersihan debu atau *dusting* sesuai cara yang baik dengan cara mendahulukan tempat-tempat yang ada diatas seperti langit langit , dinding,jendela, mebel, sampai lantai atau karpet. Lakukan *dusting* juga pada area balkon.

Tabel 4.10. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 10

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kesepuluh menambah dan mengganti semua perlengkapan kebutuhan tamu di dalam kamar tidur baik yang rusak maupun yang dipakai tamu (<i>changing guest supplies</i>)?
Roomboy 1	Iya, saya melaksanakan SOP yang ke 10 tersebut, karena itu merupakan kebutuhan bagi tamu
Roomboy 2	Iya, saya juga menjalankannya setiap barang yang rusakatau sudah habis pakai akan saya ganti

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.10 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin sepuluh, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kesepuluh yaitu menambah dan mengganti semua perlengkapan kebutuhan tamu di dalam kamar tidur baik yang rusak maupun yang dipakai tamu /*changingguest supplies*.

Tabel 4.11. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 11

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kesebelas berupa <i>entering thebathroom</i> / memasuki kamar mandi ?
Roomboy 1	Iya, saya menjalankan SOP yang kesebelas tersebut sesuaiyang anda bacakan
Roomboy 2	Iya, saya juga menjalankan SOP yang kesebelas tersebut

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.11 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *MakeUp Room* poin sebelas,dapat ditarik kesimpulan bahwakedua *staff Roomboy*tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin

kesebelas yaitu berupa *entering the bathroom* / memasuki kamar mandi.

Tabel 4.12. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 12

Peneliti	Apakah anda sebagai Roomboy di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kedua belas berupa <i>cleaning the glass shower</i> / pembersihan kaca shower?
Roomboy 1	Iya, saya menjalankan SOP yang kedua belas tersebut, saya selalu membersihkan <i>glass shower</i>
Roomboy 2	Iya, saya juga menjalankan SOP tersebut berupamembersihkan kaca shower

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.12 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin dua belas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kedua belas yaitu berupa *cleaning the glass shower* / pembersihan kaca shower.

Tabel 4.13. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 13

Peneliti	Apakah anda sebagai Roomboy di Solia Hotel Yosodipuro menjalankan SOP yang ketiga belas berupa <i>cleaning the wash basin</i> / pembersihan area wastafel?
Roomboy 1	Iya, saya selalu membersihkan area wastafel karena sangat mudah terlihat tamu apabila kotor
Roomboy 2	Iya, saya selalu membersihkan area wastafel karena sangat mudah terlihat tamu apabila kotor

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.13 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin tiga belas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin ketiga belas yaitu berupa *cleaning the wash basin* / pembersihan area wastafel.

Tabel 4.14. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 14

Peneliti	Apakah anda sebagai roomboy di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang keempat belas berupa <i>cleaning toilet bowl & bidet</i> / pembersihan toilet duduk dan bidet?
----------	--

Roomboy 1	Iya, saya selalu membersihkan toilet duduk dan bidet karena kalo tidak dibersihkan bisa berbau tidak enak
Roomboy 2	Iya, saya juga menjalankan pembersihan area toilet duduk dan bidet sesuai SOP yang keempat belas tersebut

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.14 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin empat belas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin ke empat belas yaitu berupa *cleaning toilet bowl and bidet* / pembersihan toilet duduk dan bidet.

Tabel 4.15. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 15

Peneliti	Apakah anda sebagai Roomboy di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kelima belas berupa <i>completed amenities</i> (melengkapi perlengkapan peralatan tamu)?
Roomboy 1	Iya mas, saya selalu melengkapi <i>aminities</i> tamu yang sudah rusak atau sudah dipakai
Roomboy 2	Iya, saya juga selalu melengkapi <i>aminities</i> yang sudah dipakai oleh tamu

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.15 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin lima belas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kelima belas yaitu berupa melengkapi perlengkapan tamu/*completed aminities*. Tabel 4.16. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 16

Peneliti	Apakah anda sebagai Roomboy di Solia Hotel Yosodipuro menjalankan SOP yang keenam belas berupa <i>cleaning bath room floor</i> / pembersihan lantai kamar mandi?
Roomboy 1	Iya, saya selalu membersihkannya, karena kalau tidak dibersihkan bisa licin dan bahaya bagi tamu
Roomboy 2	Iya, saya juga selalu membersihkan lantai kamar mandi agar tidak tumbuh jamur

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.16 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin

enam belas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin keenam belas yaitu berupa *cleaning bath room floor* / pembersihan lantai kamar mandi.

Tabel 4.17. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 17

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang ketujuh belas berupa <i>cleaning the entrance door</i> / pembersihan pintu masuk ?
<i>Roomboy 1</i>	Iya, saya menjalankan SOP yang ketujuh belas tersebut karena area pintu adalah yang pertama kali dilihat tamu ketika <i>cek in</i> ke kamar
<i>Roomboy 2</i>	Iya, saya juga selalu menjalankan SOP yang ketujuh belas tersebut, saya selalu berusaha agar tidak lupa

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.17 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin tujuh belas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin ketujuh belas berupa *cleaning the entrance door* / pembersihan pintu masuk, meliputi daun pintu, kusen pintu, lampu penunjuk bahaya, gangang pintu dan kunci pegangan.

Tabel 4.18. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 18

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kedelapan belas berupa <i>cleaning the floor vacuuming and mopping</i> / pembersihan lantai kamar dengan vacuum dan pel lantai kamar ?
<i>Roomboy 1</i>	Iya, saya selalu memvacuum area kamar agar debu yang ada dikamar bisa hilang
<i>Roomboy 2</i>	Iya, saya menjalankannya, karena debu sedikitpun sangat riskan mengundang komplain dari tamu atau atasan yang mengecek

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.18 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin tujuh belas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kedelapan belas berupa *cleaning the floor vacuuming and mopping* / pembersihan lantai kamar dengan vacuum dan pel lantai kamar (vacuum area kamar dari balcon sampai pintu masuk, jangan sampai lupa pada area *under bed* (bawah tempat tidur) kemudian pel seluruh area

kamar dari yang paling ujung sampai pintu masuk.

Tabel 4.19. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 19

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kesembilan belas berupa last <i>chechking</i> / pemeriksaan terakhir, periksa kembali sebelum meninggalkan kamar?
<i>Roomboy 1</i>	Iya, saya menjalankn <i>last checking</i> agar tidak ada kotoran yang tertinggal
<i>Roomboy 2</i>	Iya, saya juga menjalankannya agar pekerjaan kita bisabagus dan rapi

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.19 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin tujuh belas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kesembilan belas berupa last *chechking* / pemeriksaan terakhir, periksa kembali sebelum meninggalkan kamar.

Tabel 4.20. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 20

Peneliti	Apakah anda sebagai <i>Roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kedua puluh berupa <i>complete worksheet</i> / melengkapi <i>worksheet</i> (melengkapi <i>worksheet</i> sesuai pada pekerjaan tadi mengisi apa yang keluar dan mengisi apa yang masuk, mengisi jam pengerjaan kamar, mengisi status kamar)?
<i>Roomboy 1</i>	Iya, saya selalu menjalankan SOP yang terakhir yaitu mengisi <i>worksheet</i> , karena itu adalah data apa saja yang keluar dan masuk selama mengerjakan kamar
<i>Roomboy 2</i>	Iya, saya juga selalu menjalankan SOP yang kedua puluh tersebut, karena bisa dikatakan <i>worksheet</i> adalah laporan pekerjaan kita di hari tersebut

Sumber : Hasil wawancara peneliti kepada 2 orang *staff Roomboy*

Berdasarkan tabel 4.20 Tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin tujuh belas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua *staff Roomboy* tersebut telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kedua puluh berupa *complete worksheet* / melengkapi *worksheet* (melengkapi *worksheet* sesuai pada pekerjaan tadi mengisi apa yang keluar dan mengisi apa yang masuk, mengisi jam pengerjaan kamar, mengisi status kamar) Di dalam menjelaskan

tinjauan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* Solia Yosodipuro Solo, penulis menggunakan hasil wawancara yang ditujukan kepada seorang *Supervisor Housekeeping* dan seorang *Executive Housekeeper*. Berikut ini adalah ulasannya :

Tabel 4.21. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 1

Peneliti	Apakah anda menilai kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang pertama berupa Mengetuk pintu dengan mengucapkan salam atau <i>greeting "Housekeeping 3X"</i> ?
<i>Executive Housekeeper</i>	Iya, saya melihat sendiri kedua <i>staff</i> menjalankannya disaat mengerjakan kamar
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, saya juga melihat sendiri kedua <i>staff</i> menjalankan SOP yang pertama tersebut

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.21 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kesatu berupa mengetuk pintu dengan mengucapkan salam atau *greeting "Housekeeping 3X"*

Tabel 4.22. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 2

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kedua berupa membuka tirai?
<i>Executive Housekeeper</i>	Iya, saya melihat kedua <i>staff</i> menjalankannya dan saya juga sering mengingatkan agar mereka tidak lupa
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Keduanya menjalankannya, namun terkadang mereka lupa dan saya tidak segan untuk mengingatkannya karena kalau tirai tertutup maka cahaya akan kurang maksimal dan pembersihan juga akan kurang maksimal

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.22 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kedua berupa membuka tirai.

Tabel 4.23. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 3

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang ketiga berupa memerhatikan seluruh keadaan seluruh kamar terutama kamar yang telah ditinggalkan oleh tamu, apabila ada barang atau fasilitas yang hilang atau terbawa oleh tamu yang telah menginap dikamar itu?
<i>Executive Housekeeper</i>	Iya, kedua <i>roomboy</i> menjalankannya karena biasanya kalau ada kehilangan atau kerusakan mereka akan segera melaporkannya dan saya mendengar sendiri
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Kedua <i>roomboy</i> menjalankannya, setiap ada kehilangan mereka selalu melaporkan kepada saya

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.23 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur

Make Up Room poin ketiga berupa memerhatikan seluruh keadaan seluruh kamar terutama kamar yang telah ditinggalkan oleh tamu, apabila ada barang atau fasilitas yang hilang atau terbawa oleh tamu yang telah menginap dikamar.

Tabel 4.24. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 4

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang keempat bersikan semua asbak, gelas, nampan, termos air, dan sampah dibuang ketempat sampah?
<i>Executive Housekeeper</i>	Iya, keduanya menjalankannya, apabila saat saya mengecek masih terlihat kotor saya akan menyuruh keduanya untuk mengulangi pekerjaannya
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Kedua <i>roomboy</i> menjalankannya, namun apabila masih terdapat kotoran saya akan memanggil keduanya untuk membersihkannya

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.24 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin keempat yaitu bersikan semua asbak, gelas, nampan, termos air, dan sampah dibuang ketempat sampah.

Tabel 4.25. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 5

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kelima berupa memeriksa semua perlengkapan bila ada yang rusak segera laporkan ke <i>supervisor</i> untuk segera mendapat perbaikan oleh <i>engineering</i> ?
----------	---

<i>Executive Housekeeper</i>	Iya, keduanya menjalankan SOP yang kelima tersebut, karena saya juga mendengarkan sendiri
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, keduanya menjalankan SOP yang kelima tersebut bila ada kerusakan mereka segera melapor kepada saya

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.25 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kelima berupa memeriksa semua perlengkapan bila ada yang rusak segera laporkan ke *supervisor* untuk segera mendapat perbaikan oleh *engineering*.

Tabel 4.26. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 6

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang keenam mengumpulkan semua linen atau lena kotor. Untuk mengangkat seprai kotor diatas tempat tidur, harus satu persatu untuk menghindari kemungkinan ada barang tamu tertinggal diatas tempat tidur agar mudah diketahui. Dan memperhatikan mungkin pelindung kasur kotor dan harus diganti dengan yang bersih ?
<i>Executive Housekeeper</i>	Iya, saya melihat mereka menjalankannya, dan saya juga selalu mengingatkan agar keduanya tidak lupa
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, saya melihat mereka menjalankannya, setiap mengeceknya juga tidak segan untuk mengingatkan

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.26 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin keenam berupa mengumpulkan semua linen atau lena kotor. Untuk mengangkat seprai kotor diatas tempat tidur, harus satu persatu untuk menghindari kemungkinan ada barang tamu tertinggal diatas tempat tidur agar mudah diketahui. Dan memperhatikan mungkin pelindung kasur kotor dan harus diganti dengan yang bersih.

Tabel 4.27. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 7

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang ketujuh langkah langkah efektif setelah menaruh linen yang kotor kedalam <i>trolley bag</i> , kembali masuk ke kamar dengan membawa linen bersih, perlengkapan kebutuhan tamu dan perlengkapan kebersihan sesuai dengan kebutuhan?
----------	--

<i>Executive Housekeeper</i>	Iya, menurut saya keduanya telah menjalankan langkah efektif kami juga memberikan pelatihan agar kinerja mereka semakin cepat dan rapi
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, saya melihat mereka menjalankannya, langkah efektif sangat diperlukan agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan rapi saya juga tidak bosan mengingatkan keduanya untuk selalu bekerja secara efektif, ini dilakukan agar kinerja keduanya meningkat

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.27 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin ketujuh yaitu langkah langkah efektif, setelah menaruh linen yang kotor kedalam *trolley bag*, kembali masuk ke kamar dengan membawa linen bersih, perlengkapan kebutuhan tamu dan perlengkapan kebersihan sesuai dengan kebutuhan.

Tabel 4.28. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 8

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kedelapan mengetahui semua linen bersih, perlengkapan tempat tidur dan pemasangannya disesuaikan dengan standar penataan tempat tidur di hotel tersebut?
<i>Executive Housekeeper</i>	Keduanya menjalankannya dan apabila masih ada yang kotorsaya akan menyuruhnya untuk mengganti
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, mereka menjalankannya apabila saat mengecek terdapat kesalahan saya akan menyuruhnya untuk mengganti atau memperbaiki

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.28 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kedelapan yaitu mengetahui semua linen bersih, perlengkapan tempat tidur dan pemasangannya disesuaikan dengan standar penataan tempat tidur di hotel tersebut.

Tabel 4.29. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 9

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kesembilan (<i>dusting</i>) ?
<i>Executive Housekeeper</i>	Iya mereka menjalankannya, dan setiap kali saya melakukan sidak saya juga kerap kali menyuruh keduanya untuk membersihkan ulang

<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, mereka menjalankannya, namun terkadang terlihat kurang maksimal jadi saya memerintahkan keduanya untuk membersihkan ulang agar terlihat lebih bersih dan kinerja keduanya lebih meningkat
--------------------------------	--

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping*

Berdasarkan tabel 4.29 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kesembilan yaitu (*dusting*) cara pembersihan debu yang baik adalah mendahulukan tempat-tempat yang ada diatas seperti langit-langit, dinding, jendela, meble, lantai atau karpet dan tempat sampah, *dusting* juga area balcon.

Tabel 4.30 Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 10

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kesepuluh menambah dan mengganti semua perlengkapan kebutuhan tamu di dalam kamar tidur baik yang rusak maupun yang dipakai tamu (<i>changing guest supplies</i>)?
<i>Executive Housekeeper</i>	Keduanya menjalankan SOP yang kesepuluh berupamenganti dan menambah kebutuhan perlengkapan tamu
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, keduanya menjalankannya dan apabila terjadi kekurangan maka saya akan mengontak mereka untuk menambahkannya

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.30 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kesepuluh yaitu menambah dan mengganti semua perlengkapan kebutuhan tamu di dalam kamar tidur baik yang rusak maupun yang dipakai tamu / *changing guest supplies*.

Tabel 4.31. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 11

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kesebelas berupa <i>entering the bathroom</i> / memasuki kamar mandi?
<i>Executive Housekeeper</i>	Iya mereka menjalankan SOP yang kesebelas tersebut
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, keduanya menjalankan sesuai dengan apa yang andabacakan

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping*

dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.31 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kesebelas berupa *entering the bathroom* / memasuki kamar mandi.

Tabel 4.32 Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 12

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kedua belas berupa <i>cleaning the glass shower</i> / pembersihan kaca shower?
<i>Executive Housekeeper</i>	Iya, mereka membersihkan kaca shower dan saya jugamengingatkan agar keduanya selalu menjalankannya
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, mereka menjalankannya dan setiap sebelum memulainya pekerjaan saya selalu mengingatkannya

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.32 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur

Make Up Room poin kedua belas berupa *cleaning the glass shower* / pembersihan kaca shower.

Tabel 4.33. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 13

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang ketiga belas berupa <i>cleaning the wash basin</i> / pembersihan area wastafel?
<i>Executive Housekeeper</i>	Iya mereka membersihkan area wastafel dengan baik
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, keduanya menjalankan pembersihan di area wastafel

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.33 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin ketiga belas berupa *cleaning the wash basin* / pembersihan area wastafel.

Tabel 4.34. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 14

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang keempat belas berupa <i>cleaning toilet bowl & bidet</i> /pembersihan toilet duduk dan bidet?
<i>Executive Housekeeper</i>	Keduanya membersihkan area toilet duduk saya juga memerintahkan keduanya untuk membersihkan meskipun kamar tidak dipakai
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, keduanya menjalankan pembersihan di area toilet duduk. Saya juga selalu mengeceknya untuk memastikan toilet duduk dibersihkan. Apabila kurang bersih saya juga akan memanggil mereka

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping*

Berdasarkan tabel 4.34 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin keempat belas berupa *cleaning toilet bowl & bidet* /pembersihan toilet duduk dan bidet.

Tabel 4.35. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 15

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kelima belas berupa <i>completed amenities</i> (melengkapi perlengkapan peralatan tamu)?
<i>Executive Housekeeper</i>	Iya, mereka menjalankan SOP poin yang kelima belastersebut
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, mereka menjalankannya dan saya akan menghubungimereka apabila ada yang kurang

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.35 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kelima belas berupa *completed amenities*/melengkapi perlengkapan tamu.

Tabel 4.36. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 16

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang keenam belas berupa <i>cleaning bath room floor</i> / pembersihan lantai kamar mandi?
----------	---

<i>Executive Housekeeper</i>	Iya, mereka menjalankan pembersihan lantai kamar mandisupaya lantai tidak berjamur
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, keduanya membersihkan lantai kamar mandi agar lantai tidak licin dan terlihat bersih

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.36 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin keenam belas berupa *cleaning bath room floor* / pembersihan lantai kamar mandi.

Tabel 4.37. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 17

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang ketujuh belas berupa <i>cleaning the entrance door</i> / pembersihan pintu masuk (bersihkan pintu secara keseluruhan yang meliputi daun pintu, kusen pintu, lampu penunjuk bahaya, gangang pintu dan kunci pegangan)?
<i>Executive Housekeeper</i>	Iya, keduanya menjalankannya sesuai yang anda bacakan
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Keduanya menjalankan, apabila masih kotor saya akan memperingatkannya

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.37 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin ketujuh belas berupa *cleaning the entrance door* / pembersihan pintu masuk (bersihkan pintu secara keseluruhan yang meliputi daun pintu, kusen pintu, lampu penunjuk bahaya, gangang pintu dan kunci pegangan)

Tabel 4.38. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 18

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kedelapan belas berupa <i>cleaning the floor vacuuming and mopping</i> / pembersihan lantai kamar dengan vacuum dan pel lantai kamar ?
<i>Executive Housekeeper</i>	Keduanya menjalankannya dan harus menjalankannya karena saya selalu mengecek terutama bagian <i>under bed</i>
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Keduanya menjalankannya karena debu adalah masalah yang dapat mengundang komplain dari tamu, jadi saya selalu mengingatkan agar mereka selalu membersihkan lantai kamar

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping*

dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.38 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kedelapan belas berupa *cleaning the floor vacuuming and mopping* / pembersihan lantai kamar dengan vacuum dan pel lantai kamar (vacuum area kamar dari balcon sampai pintu masuk, jangan sampai lupa pada area *under bed* (bawah tempat tidur) kemudian pel seluruh area kamar dari yang paling ujung sampai pintu masuk)

Tabel 4.39. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 19

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kesembilan belas berupa <i>last chechking</i> / pemeriksaan terakhir, periksa kembali sebelum meninggalkan kamar ?
<i>Executive Housekeeper</i>	Keduanya harus selalu menjalankannya sebelum meninggalkan kamar, agar tidak ada lagi kesalahan
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Keduanya menjalankannya, apabila ada sesuatu yang terlewat maka saya akan memanggil mereka agar mereka mengetahuikesalahannya

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* Berdasarkan tabel 4.39 Terlihat penilaian dari kedua narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kesembilan belas berupa *last chechking* / pemeriksaan terakhir, periksa kembali sebelum meninggalkan kamar.

Tabel 4.40. Penilaian Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin 20

Peneliti	Apakah anda menilai dari kedua <i>staff roomboy</i> di Solia Hotel Yosodipuro Solo menjalankan SOP yang kedua puluh berupa <i>complete worksheet</i> / melengkapi <i>worksheet</i> (melengkapi <i>worksheet</i> sesuai pada pekerjaan tadi mengisi apa yang keluar dan mengisi apa yang masuk, mengisi jam pengerjaan kamar, mengisi status kamar)?
<i>Executive Housekeeper</i>	Iya, mereka menjalankannya terliat dari <i>worksheet</i> yang mereka tulis
<i>Supervisor Housekeeping</i>	Iya, mereka menjalankannya karena setiap selesai pekerjaan mereka harus mengumpulkan <i>Worksheet</i> tersebut

Sumber : Hasil wawancara *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping*

Berdasarkan tabel 4.40 Terlihat penilaian dari kedua

narasumber, baik dari *Executive Housekeeper* maupun *Supervisor Housekeeping*, keduanya menjelaskan bahwa kedua *staff Roomboy* telah menjalankan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* poin kedua puluh berupa *complete worksheet* / melengkapi *worksheet* (melengkapi *worksheet* sesuai pada pekerjaan tadi mengisi apa yang keluar dan mengisi apa yang masuk, mengisi jam pengerjaan kamar, mengisi status kamar)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Dengan melihat apa yang telah dipaparkan dalam hasil dan pembahasan penelitian di atas. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Standar Operasional Prosedur *make up room* di Solia Hotel Yosodipuro Solo terdapat 20 poin, dimulai dari memasuki kamar dengan mengucap salam atau greeting “Housekeeping 3 kali” kemudian sampai langkah yang terakhir yaitu mengisi *Worksheet* sesuai dengan pekerjaan, meliputi apa yang keluar, apa yang masuk, jam pengerjaan kamar, dan mengisi status kamar.
- 2) Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *make up room* di Solia Hotel Yosodipuro Solo yang diketahui dari hasil wawancara dengan 2 orang *staff* telah diketahui bahwa kedua *staff roomboy* di Solia Hotel Yosodipuro Solo tersebut telah melaksanakan seluruh Standar Operasional Prosedur *make up room* sesuai yang telah ditetapkan oleh manajemen Solia Hotel Yosodipuro Solo.
- 3) Tinjauan pelaksanaan operasional Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* dalam meningkatkan kinerja *Roomboy* di solia hotel yosodipuro Solo dapat diketahui dari hasil wawancara yang dilakukan dengan *Executive Housekeeper* dan *Supervisor Housekeeping* yang menilai dari kedua *staff Roomboy* telah melaksanakan semua pion yang ada di Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* di Solia Hotel Yosodipuro Solo. Meskipun terkadang pelaksanaannya kurang maksimal namun berkat penilaian yang dilakukan oleh *Executive Housekeeper* dan *Supervisor Housekeeping* maka dapat

dilihat dimana kekurangan yang masih dimiliki oleh kedua *staff Roomboy*. Kemudian kekurangan tersebut akan digunakan untuk mengevaluasi dan memotivasi kedua *staff Roomboy* agar kinerja mereka kedepannya bisa semakin meningkat.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

- 1) Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* sudah berjalan baik dan sepiantasnya dipertahankan untuk kedepannya.
- 2) Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make Up Room* di Solia Hotel Yosodipuro Solo sudah berjalan dengan baik, namun pelaksanaannya harus lebih ditingkatkan lagi kedepannya
- 3) Peralatan pembersihan harus lebih dilengkapi agar pelaksanaan Standar Operasional Prosedur di *Make Up Room* departemen *Housekeeping* bisa lebih maksimal dan kinerja karyawan bisa lebih meningkat.

6. REFERENSI

- [1] E. K. Nurnawati and D. Ardyusmarryya, "Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city," *Pros. Sensei*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2017.
- [2] Shinta Devi Avistha, "Tinjauan Pelaksanaan Standar Operational Prosedur (SOP) Pelayanan A'La Carta Terhadap Kepuasan Tamu Di Harris Cafe Harris Hotel Solo," *Hotel. J. Politek. Indonusa Surakarta ISSN 2442-7934 Vol. 6 Nomor 1 Juni Tahun 2020*, vol. 6, no. 9, pp. 1689–1699, 2020.
- [3] م. رازی, "بیستم جلد الحاوی," pp. 1–5, 1384.
- [4] م. رازی, "بیستم جلد الحاوی," pp. 1–4, 1384.
- [5] A. S. Sulistiani, "Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan," *eJournal Ilmu Pemerintah.*, vol. 4, no. 1, pp. 53–63, 2016.
- [6] Z. Rialmi and M. Morsen, "Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Utama Metal Abadi," *JENIUS (Jurnal Ilm. Manaj. Sumber Daya Manusia)*, vol. 3, no. 2, p. 221, 2020, doi: 10.32493/jjsdm.v3i2.3940.
- [7] R. Wulanto and W. Hadi, "Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta," *Khasanah Ilmu*, vol. 5, no. 1, pp. 55–62, 2014, doi: 10.31294/khi.v5i1.454.
- [8] H. Maruta, "Pengertian, Kegunaan, Tujuan dan Langkah- Langkah Penyusunan Laporan Arus Kas," *J. Akunt. Syariah*, vol. 1, no. 2, pp. 239–257, 2017, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/284437-pengertian-kegunaan-tujuan-dan-langkah-l-a96a651.pdf%0A%0A>.
- [9] F. Lestiawan and A. B. Johan, "Penerapan Metode Pembelajaran Example Nonexample Untuk Meningkatkan Keaktifan Dan Hasil Belajar Dasar-Dasar Pemesinan," *Taman Vokasi*, vol. 6, no. 1, p. 98, 2018, doi: 10.30738/jtvok.v6i1.2866.